

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari analisis deskriptif yang telah dilakukan terhadap variabel kepuasan pelanggan transportasi ojek *online* Go-Jek dan Grab dengan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang terdiri dari 50 orang responden pengguna Go-Jek dan 50 orang responden pengguna Grab di Universitas Negeri Jakarta. Maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, antarlain:

1. Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil dari tingkat kepuasan Go-Jek dan Grab dimana tingkat kepuasan Go-Jek memiliki presentase lebih tinggi dari pada Grab dengan selisih 8%, dimana Go-Jek mendapatkan hasil sebesar 86,2% dan masuk kategori **sangat puas**, sementara Grab memiliki presentase sebesar 78,2% atau masuk kategori **cukup puas**. Dimensi yang paling berpengaruh dari perusahaan Go-Jek adalah dimensi daya tanggap dengan hasil presentase 91% atau masuk kategori sangat puas sama halnya dengan perusahaan Grab yang dimensi paling berpengaruhnya adalah daya tanggap dengan presentase 85% kategori sangat puas.
2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan transportasi ojek *online* Go-Jek dan Grab. Setelah dilakukan uji *t-test* menggunakan aplikasi SPSS versi 25 didapat nilai

signifikan (*2-Tailed*) sebesar 0,004 atau $< 0,005$ dimana pada uji beda *t-test* apabila nilai signifikan $< 0,005$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan transportasi ojek *online* Go-Jek dan Grab. Untuk nilai rata-rata kepuasan pelanggan Go-Jek yaitu sebesar 88,12 sementara kepuasan pelanggan Grab yaitu sebesar 83,54.

B. SARAN

1. Untuk Perusahaan

Sebaiknya Go-Jek dan Grab tetap konsisten dalam membuat konsumen puas dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan melalui fitur-fitur yang banyak mempermudah masyarakat dalam menjalani kegiatannya sehari-hari.

2. Untuk Masyarakat Umum

Masyarakat diharapkan lebih banyak memiliki informasi mengenai dunia luar terutama perkembangan bisnis agar tidak terjadi ketertinggalan salah satunya bisnis jasa transportasi, dimana banyak kasus penyedia transportasi konvensional yang merasa dirugikan dengan adanya transportasi *online* yang mengakibatkan masalah sosial karena ketertinggalan tersebut. Oleh karena itu, masyarakat harus dapat mengerti bahwa perkembangan teknologi tidak dapat dihindari dan harus dilalui.

3. Untuk peneliti berikutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk mencari banyak jurnal referensi, karena banyak teknik pengujian yang berbeda yang akan membingungkan peneliti. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya harus benar-benar memahami teknik pengujian data dengan banyak membaca jurnal dan artikel penelitian.